



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: OAL-PC

AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

Versión: 1.0

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO OPERACIÓN DE ALCANTARILLADO

Fecha: Mayo DE 2.014

ENTRADA

PROCESO

SALIDA

-REQUISITOS DE LOS USUARIOS.
 -PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO.
 -PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS (PSMV).
 -PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.
 -PLAN DE ACCIÓN
 -PLAN DE INVERSIÓN
 -PQR DE USUARIOS
 -NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE QUE REGULA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.
 -CATASTRO DE USUARIOS

-APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.
 -ELABORAR PLANES DE MEJORAMIENTO.
 -AJUSTES A PLANES DEL PROCESO.

A

-REALIZAR SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN E INVERSIÓN.
 -REALIZAR SEGUIMIENTO A METAS DEL PSMV Y PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO.
 -HACER SEGUIMIENTO A MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE IMBORNALES Y RECÁMARAS.

V

-DISEÑAR Y PROYECTAR: EL PLAN DE ACCIÓN Y PLAN DE INVERSIONES, PROYECTAR METAS DE CUMPLIMIENTO AL PSMV, Y METAS DE CUMPLIMIENTO AL PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO.
 -PROGRAMACIÓN MANTENIMIENTO IMBORNALES Y RECAMARAS.
 -DISEÑO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

B

-EJECUTAR PLAN DE ACCIÓN E INVERSIONES,
 - GESTIONAR Y ASIGNAR RECURSOS PARA CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PSMV PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO.
 -REALIZAR ACTIVIDADES INHERENTES AL SERVICIO (MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE IMBORNALES Y RECAMARAS).
 -ELABORAR INFORME AVANCE PSMV

H

-INFORME DE EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN Y PLAN DE INVERSIONES.
 -INFORME AVANCE DEL PSMV.
 -RESULTADO METAS ESTABLECIDAS PSMV Y PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO.
 -PROGRAMA Y EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO A IMBORNALES Y RECÁMARAS.
 -PLANES DE MEJORAMIENTO.
 -ACCIÓN PREVENTIVA CORRECTIVA Y DE MEJORA.
 -CALIFICACIÓN DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN E INDICADORES.

PROVEEDORES	DOCUMENTACIÓN	RECURSOS	INDICADORES	CLIENTES
EXTERNOS: ENTES REGULADORES, DE CONTROL Y OTROS. USUARIOS. INTERNOS: COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA	PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS (PSMV). PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCGP 1000 Y MECI. NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE	RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS, TECNOLÓGICOS, FÍSICOS, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO DE OFICINA	% DEL CUMPLIMIENTO PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO. % CUMPLIMIENTO PSMV. % CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO. % PQR SOLUCIONADAS. CALIFICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO. % COBERTURA PRESTACION DE SERVICIO	EXTERNOS: USUARIOS, ENTES REGULADORES Y DE CONTROL Y OTROS INTERNOS: GESTIÓN DE CALIDAD, COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA